

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah prioritas utama bagi setiap entitas bisnis, dengan penyediaan fasilitas pelayanan sebagai faktor penentu. Persepsi konsumen terhadap layanan menjadi tolak ukur keberhasilan, layanan yang memenuhi harapan akan dipersepsikan positif serta layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen juga dapat menciptakan citra positif bagi organisasi. Terminal Purboyo Madiun merupakan terminal bus tipe A yang telah melakukan revitalisasi untuk meningkatkan infrastruktur fasilitas dan kualitas layanan yang ditawarkan kepada penumpang. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan persepsi penumpang tentang fasilitas pelayanan di terminal tipe A Purboyo Madiun. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penyelesaian penelitian dilakukan melalui pengambilan data dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang disebar kepada responden dan sumber data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang bus di Terminal Purboyo Madiun dengan sampel berjumlah 50 responden. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa persepsi penumpang terkait fasilitas pelayanan di Terminal Tipe A Purboyo Madiun dengan perolehan angka 76% dikategorikan cukup baik. Hal tersebut diindikasikan oleh fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum yang menunjukkan tersedianya serta kondisi yang cukup baik. Namun, belum tersedianya fasilitas penginapan dan fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM).

Kata kunci: *persepsi, revitalisasi, fasilitas, pelayanan*